

中施策評価書

作成日 令和06年 12月 13日

中施策事業名	受付サービス事業	部課名	市民生活部・市民課
		作成者	杉浦由季
①めざすまちの姿	25 市職員の顧客サービス向上の意識が高く、市民のほうを見て仕事をしている		
②大施策	顧客サービス向上の意識を高め、市民本位の仕事をする		
③中施策	市民に満足してもらおうという意識を高く持ち、サービスの向上を図る		
④中施策事業の対象	市民		
⑤中施策事業の意図 (対象をどのようにしたいですか)	窓口対応に満足している		
⑥中施策事業を構成する 事務事業(手段)	・住民異動に関すること ・郵送事務に関すること ・手数料の集計および管理に関すること ・個人情報開示請求及び本人確認通知制度に関すること ・ワンストップサービスに関すること		

■評価指標

中・長期成果に対する目標達成状況							
各種証明書等発行枚数	事業実施年度	令和04年度	令和05年度	令和06年度	令和07年度	令和08年度	令和09年度
	目標値	71,000	71,000	71,000	71,000	0	0
	実績値	83,495	87,615				
単位	枚						
証明書発行1枚あたりに要する時間	事業実施年度	令和04年度	令和05年度	令和06年度	令和07年度	令和08年度	令和09年度
	目標値	3	3	3	3	0	0
	実績値	3	3				
単位	分						

※のついた指標はまちづくり指標に同じ

■コスト

事業実施年度				決算額	決算額	予算額
				令和04年度	令和05年度	令和06年度
① 総事業費 (a+b)				49,492千円	24,984千円	
	a 事業費合計			49,492千円	24,984千円	28,770千円
	人件費	正規職員	人数	0 人	0 人	
			b 金額	0千円	0千円	
		非常勤一般職員等 (事業費に含む)	人数	0 人	0 人	
			金額	0千円	0千円	
			人件費合計		0千円	0千円
		② 補助金等 (収入)				22,955千円
③ コスト (①－②)				26,537千円	916千円	
市民一人あたりコスト (③／市の人口(評価対象年度末時点))				386 円	13 円	

■評価

評価項目	内容	評価結果		
(1) 有効性	成果指標は目標値を達成していますか	目標達成	○	A
	大施策に貢献していますか	貢献できた	○	
	重点をおく指標は妥当でしたか	妥当であった	○	
(2) 妥当性	中施策実現に向けて、事務事業はそれぞれの役割を果たしていますか (事業の役割が重複していませんか)	期待された役割を果たしている	○	A
	自治体が関与するのは妥当ですか	妥当であった	○	
(3) 効率性	評価指標達成に対する予算規模・単位コストは適正ですか	適正であった	△	B
(4) 進捗状況	中施策事業は計画通りに進んでいますか	おおむね計画通り	△	B

■総合評価

上記までの評価指標、コスト、各項目評価の観点からの分析	総合評価B：事業の進め方等の改善を検討 コンビニ交付の導入により、土日及び時間外における各種証明書の交付機会が増えたことに伴い、コンビニ交付と同様に証明発行を所管事務とする市役所出張所を閉鎖。人件費の削減に繋がった。 また、コンビニ交付利用率向上のため、操作ガイド（成果物は市内店舗に設置済）やコピー機端末操作説明動画を職員が主体的に作成するなど、利用促進を図った。 遺族の手続き負担軽減のため、令和6年度より本格実施するおくやみ手続業務（手続き事前予約体制の構築、おくやみハンドブックの作成）を設計した。
-----------------------------	---

■改善案の検討

現年度に実施可能な改善・調整事項	・証明窓口、コンビニ交付の継続実施により、住民サービス維持に努める。 ・マイナンバーカード交付率向上のため、カード利活用について事業化を検討する。 ・コンビニ交付の利用促進に繋がる施策を検討する。 ・標準準拠システムへの移行に向けたシステム改修を実施する。	
翌年度以降に実施可能な改善・調整事項	・コンビニ交付の利用動向（増加傾向）によっては、証明窓口の今後の在り方について検討を始める。 ・令和7年5月以降に施行される戸籍への振り仮名記載業務について、滞りなく進める。	
今後、改善・拡大する事業	事業名	内容、理由、時期等
今後、実施すべき新規事業	事業名(仮称)	内容、理由、時期等
今後、休廃止する事業	事業名	内容、理由、時期等